



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by Arizona State University

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA**

Trabajo Académico

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente
oncológico en el servicio de emergencia del Instituto Especializado
De Lima, 2023

**Para optar el Título de
Especialista en Enfermería Oncológica**

Presentado por

Autora: Lic. Esquivel Diestra, Vanessa Yeny

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-0397-9882>

Asesor: Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>

**Línea de Investigación General
Salud y Bienestar**

**Lima – Perú
2023**

| | | | |
|--|---|-----------------------------|-------------------|
|  Universidad Norbert Wiener | DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN | | |
| | CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033 | VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01 | FECHA: 08/11/2022 |

Yo,... **ESQUIVEL DIESTRA VANESSA YENY** egresado de la Facultad deCiencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD, DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION, DEL PACIENTE ONCOLOGICO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA, DEL INSTITUTO ESPECIALIZADO DE LIMA, 2023”**

Asesorado por el docente: Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio DNI ...09542548 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888> tiene un índice de similitud de (17) (diecisiete) % con código __oid:__ oid:14912:34027772_____ verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
Firma de autor 1

ESQUIVEL DIESTRA VANESSA YENY Nombres y apellidos del Egresado

DNI:42767890

.....
Firma de autor 2

DNI:



Firma

Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio

DNI:09542548

Lima, 12 de marzo de 2024

**“CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL
PACIENTE ONCOLOGICO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
INSTITUTO ESPECIALIZADO DE LIMA - 2023”**

Línea de Investigación General
Salud y Bienestar

Asesor:

Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio

Código ORCID: 0000-0002-6982-7888

INDICE

| | |
|---|-----|
| RESUMEN | vi |
| ABSTRACT | vii |
| 1.EL PROBLEMA | 1 |
| 1.1 Planteamiento del Problema | 1 |
| 1. 2 Formulación del Problema..... | 3 |
| 1.2.1 Problema General | 3 |
| 1.2.2 Problemas específicos | 3 |
| 1.3 Objetivos de la Investigación..... | 4 |
| 1.3.1 Objetivos General | 4 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos..... | 4 |
| 1.4 Justificación..... | 4 |
| 1.4.1 Teoría..... | 4 |
| 1.4.2 Metodológica..... | 5 |
| 1.4.3 Práctica | 5 |
| 1.5 Delimitación de la Investigación..... | 6 |
| 1.5.1 Temporal:..... | 6 |
| 1.5.2 Espacial:..... | 6 |
| 1.5.3 Población: | 6 |
| 2. MARCO TEÓRICO | 7 |
| 2.1. Antecedentes | 7 |
| 2.2. Bases Teóricas | 9 |
| 2.3 Formulación de hipótesis..... | 15 |
| 2.3.1 Hipótesis General | 15 |
| 2.3.3 Hipótesis específicas | 16 |

| | |
|--|--------------------------------------|
| 3. METODOLOGIA..... | 17 |
| 3.1. Método de la investigación | 17 |
| 3.2. Enfoque de la investigación | 17 |
| 3.3. Tipo de investigación | 17 |
| 3.4. Diseño de la investigación | 17 |
| 3.5. Población, muestra y muestreo | 18 |
| 3.6. Variables y operacionalización | 21 |
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 23 |
| 3.7.1. Técnica..... | 23 |
| 3.7.2. Descripción de instrumentos..... | 23 |
| 3.7.3. Validación | 25 |
| 3.7.4. Confiabilidad | 26 |
| 3.8. Plan de Procesamiento y análisis de datos | 26 |
| 3.9. Aspectos éticos | 27 |
| 4. Aspectos Administrativos. | 29 |
| 4.1 Cronograma de actividades: | 29 |
| 4.2 Presupuesto | 30 |
| 5. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA | 30 |
| ANEXOS..... | 55 |
| ANEXO 1 : Matriz de consistencia | 55 |
| ANEXO 2 : Instrumentos..... | 41 |
| ANEXO 3: Formato de consentimiento informado | 45 |
| ANEXO 4. Informe de originalidad..... | ¡Error! Marcador no definido. |

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de estudio tiene la finalidad de determinar la relación existente entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia del Instituto Especializado de Lima - 2023. La investigación se desarrollará con el enfoque cuantitativo de método hipotético deductivo, tipo aplicada, con diseño no experimental, observacional, de nivel correlacional y corte transversal donde los datos se recogen en un solo tiempo. La población de estudio estará representada por un total de 225 pacientes que acuden al servicio de emergencia, se utilizará la técnica de la encuesta para la recolección de los datos y se aplicará por medio del cuestionario para variable 1 “Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia”, para la variable 2 cuestionario para “Evaluar la satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia”, previo a ello un consentimiento informado, la información obtenida a través de los cuestionarios serán luego ingresados a una base de datos diseñada en un programa Excel donde serán procesados a través de tablas y gráficos estadísticos para su posterior análisis y presentación. Los resultados serán de gran importancia que permitirán conocer si la calidad de atención que recibe el paciente oncológico por parte de enfermería resulta para el satisfecho después de ser atendido en el servicio de emergencia.

Palabras claves: calidad de atención, enfermería, satisfacción, servicio de emergencia.

ABSTRACT

The objective of this study work is to determine the relationship between the quality of nursing care and satisfaction of the cancer patient in the emergency service of the Specialized Institute of Lima - 2023. The research will be developed with the quantitative approach of the hypothetical method deductive, type, applied, with a non-experimental, observational design, correlational level and cross section where the data is collected in only time. The study population will be represented by a total of 225 patients who attend the emergency service, the survey technique will be used for data collection and will be applied through the questionnaire for variable 1 "Quality of care provided by the professional of nursing in the emergency service", for variable 2 questionnaire to "Evaluate the satisfaction of the cancer patient in the emergency service", prior to this an informed consent, the information obtained through the questionnaires will then be entered into a database of data designed in a program; Excel where they will be processed through statistical tables and graphs for further analysis and presentation. The results will be of great importance, as they will allow us to know if the quality of care that cancer patients receive from nursing results in satisfaction after being treated; in, the emergency service.

Keywords: quality of care, nursing, satisfaction, emergency service.

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

A nivel mundial el cáncer es considerado como la segunda causa de muerte, siendo uno de los problemas de la salud pública, para el año 2020 se registraron 19.3 millones de nuevos casos, provocando 10 millones de muertes por cáncer, para el 2030 se proyecta una cifra que se elevara a un 32%, llegando a 5 millones de casos nuevos por año (1).

Para la región de las Américas en el 2020 fueron diagnosticados 4 millones de nuevos casos de cáncer y fallecieron 1,4 millones de personas, producto del estilo de vida, exposición a los contaminantes ambientales, cancerígenos y radiación solar, convirtiéndose el cáncer en una enfermedad de problema social que afecta a la población en general (2).

En el Perú en el año 2018 según Globocan se registró 66 000 casos nuevos de cáncer y más de las 33 000 muertes por cáncer, siendo los más relativos y comunes en las mujeres con un 19% cáncer de mama, 11% cérvix y un 7% de estómago, mientras el sexo masculino presentó un 25% de cáncer de próstata, 10% de estómago y un 7% colorrectal. En Lima, se reportó por cáncer globales la incidencia y mortalidad de 150.7 y 78.3 por cien mil habitantes (3,4).

Así mismo, El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, reporta la incidencia de cáncer de 150 casos de cada 100 000 habitantes por año, donde en el 2021 reportaron 17,500 casos nuevos de cáncer entre mujeres y varones, en comparación del 2020 aumento un 40%, de las cuales provienen los pacientes de Lima, Callao un

57% y de provincia 43%.Asi mismo se registran entre lo población peruana la mayor incidencia de cáncer de próstata, estomago, color-recto, mama y cuello uterino ,considerándose en las mujeres de mayor prevalencia el cáncer de mama y en los varones el cáncer de próstata (5,6).

Los pacientes que acuden al área de emergencia por diferentes dolencias requieren ser atendidos inmediatamente de manera oportuna y rápida para salvaguardar la vida y de prevenir posibles daños presentes en su estado de salud como una alteración en la integridad funcional física y mental, así mismo son los que tienen contacto frecuente con la enfermera quien le ofrece una atención y cuidado para mejorar su estado de salud (7).

Una de las causas negativa que genera en el área de emergencia son las múltiples quejas de la pésima calidad de atención que perciben los pacientes generando muchas veces insatisfacción por parte del profesional de la salud, viéndose reflejada la mayoría de las veces la falta de personal de la salud con ello la demanda de atenciones de pacientes que acuden por emergencia así mismo se suma la poca comunicación por parte de la enfermera, la amabilidad y la poca paciencia hacia los pacientes (8,9).

Por lo anteriormente expuesto, el presente estudio de investigación ayudara a identificar debilidades como las fortalezas del servicio de emergencia y reflexionar sobre la gran importancia que ofrece el profesional de enfermería sobre la calidad de atención en los pacientes de la satisfacción que perciben sobre el servicio brindado, para resolver los aspectos de mejora continua en la calidad de la atención sea cada vez mejor ,fortaleciendo dicho cuidado a través de estrategias : coordinar con el área de calidad

para que evalúe trimestralmente la atención que perciben los paciente cuando acuden al servicio de emergencia y la capacitación al personal de salud sobre un trato humanizado , ofreciendo una asistencia integral con calidez.

1. 2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación existente entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia del instituto especializado de Lima, 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia del instituto especializado de lima, 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión confort de la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia del instituto especializado de Lima ,2023?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivos General

Determinar la relación existente entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia del Instituto Especializado de Lima,2023.

1.3.2 Objetivos Específicos

Identificar la relación existente entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia del Instituto Especializado de Lima,2023.

Identificar la relación existente entre la dimensión confort de la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia del Instituto Especializado de Lima,2023.

1.4 Justificación

1.4.1 Teoría

La presente investigación brindara conocimiento científico y relevancia que nos permitirá estudiar las variables de calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de emergencia del instituto especializado , permitiendo conocer la problemática de estudio más detalladamente , cuyo resultado servirá para elaborar estrategias y planificar acciones para mejorar sobre la calidad de atención que ofrece la enfermera para lograr una mejor respuesta hacia los pacientes se sientan satisfechos por una atención oportuna, segura y continua que asegure un buen trato, calidez y actitud asertiva,

favoreciendo al mejoramiento al vínculo enfermera – paciente, permitiendo una mejora continua para la misma institución.

1.4.2 Metodológica

El presente trabajo de estudio de diseño descriptivo, correlacional involucra medir las variables de la investigación en la relación de la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente, utilizando como técnica la entrevista seguido de la aplicación de dos encuestas, instrumentos validados, cuyos resultados enriquecerán en la línea de la investigación de enfermería, como también aportara a la misma institución a partir de este trabajo se pueda crear acciones y/o estrategias que ayuden a mejorar la calidad de la atención que brindan los profesionales de enfermería, de la cual resalte la satisfacción en los pacientes cuando acudan al área de emergencia por una calidad de atención personalizada , un trato más humanizado por el personal de salud.

1.4.3 Práctica

El presente estudio de investigación tiene gran relevancia donde se busca reflexionar y fortalecer la calidad de atención que ofrece la enfermera a los pacientes , beneficiara al instituto especializado como también para los pacientes la cual acuden al servicio de emergencia como también a los profesionales de enfermería, ya que la institución por medio de los del resultado obtenidos de esta investigación contribuirá a mejorar y elaborar propuestas como coordinar con el Área de Calidad para que evalúen trimestralmente la calidad de atención que perciben los pacientes cuando acuden al área de emergencia y la capacitación sobre un trato humanizado para los profesionales de enfermería , priorizando

la relación enfermera – paciente a ser más humano con calidez ,corrigiéndose de esta manera el cumplimiento de las funciones del profesional de enfermería.

1.5 Delimitación de la Investigación

1.5.1 Temporal

El periodo del tiempo en que se desarrollara el presente estudio de investigación corresponde al periodo comprendido en el primer semestre del 2023.

1.5.2 Espacial

La investigación se desarrollará en el servicio de emergencia de un instituto especializado oncológico de Lima ubicado en la provincia y departamento de Lima – Perú.

1.5.3 Población:

Para el presente estudio se contará con la población de pacientes oncológicos donde acudan en el servicio de emergencia del instituto especializado, durante el tiempo de estudio.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedes Internacionales

Roció et al. (10), en Colombia en 2019, presento su estudio y tuvo como objetivo “Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios referente a calidad de la atención prestada en el servicio de urgencias del Hospital Universitario La samaritana”. La metodología de tipo descriptiva, corte trasversal, su muestra con 258 usuarios; aplico como instrumento la encuesta de satisfacción del servicio de urgencias. Resultado, 83% satisfechos y 17% insatisfechos, calidad de atención alta 60%, regular 20% y bajo 20%, con ello llegaron a la conclusión que los usuarios se sienten satisfechos con la atención brindada por el personal del servicio de emergencia.

Franco (11), en Ecuador en 2019, ejecutó su investigación con el propósito de “Establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en la Clínica MEDIGLOBAL”. Estudio transversal descriptivo, correlacional, siendo su muestra 110 participantes, el instrumento que aplico fue la Escala de Satisfacción del Paciente con la Atención de Enfermería. Resultado, el dominio de competencias técnico - profesionales, obtuvo que los usuarios se sienten altamente satisfechos con las capacidades y habilidades que brinda la enfermera y como bajo rendimiento fue la dimensión de apoyo efectivo, siendo uno de los aspectos relacionados al servicio con una sonrisa, cuidado y el apoyo en general por parte del personal de enfermería fueron deficientes, llegando a la conclusión que calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente si existe relación .

Tamayo (12), en Ecuador en 2019, ejecutó su proyecto cuyo objetivo “Analizar la calidad de los servicios de enfermería mediante la aplicación de un instrumento que mida el grado de satisfacción de la atención de pacientes hospitalizados en el Hospital Universitario de Guayaquil”. Siendo su metodología análisis transversal, su muestra de 85 pacientes, aplico como instrumento el cuestionario de SERVQUAL. Resultados, los pacientes refieren insatisfacción en la dimensión empatía, mientras la dimensión capacidad de respuesta refieren sentirse parcialmente satisfechos. Concluyó que el profesional de enfermería no brinda una calidez en el trato hacia los pacientes.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Torres (13), en Cusco en 2021, presentó su estudio con el propósito de “*Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José*”. Aplico un estudio descriptivo correlacional, una muestra de 70 pacientes, utilizando el cuestionario de SERVQUEL como instrumento. Resultados de la calidad de atención de enfermería siendo un 30.0% es deficiente, 42.9% regular, 27.1% existe un buen nivel y en relación a la satisfacción un 38.6% es bajo nivel, el 40.0% es medio nivel y siendo un 21.4% satisfecho. Concluyó que la calidad en la atención de enfermería y la satisfacción del paciente si existe una relación.

Flores (14), en la Libertad en 2020, realizó su proyecto con el objeto “*Determinar si existe relación entra la calidad de atención y el grado de satisfacción de pacientes hospitalizados en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas (IREN)*”. Metodología transversal, descriptivo – correlacional, tuvo como muestra 55 pacientes, el instrumento que empleo la encuesta de Calidad de Atención y Grado de Satisfacción de Pacientes Hospitalizados. Resultado un 48% de los pacientes refieren moderados en la

calidad de atención y el 50% están satisfechos; concluyó que si existe relación entre las variables de estudio.

Cervantes (15), en Concepción en 2022, ejecutó su proyecto de investigación con el fin de “Determinar la relación que existen entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas”. Metodología descriptiva de nivel correlacional, siendo corte transversal, conformada por 163 pacientes como muestra, aplico el instrumento de la encuesta de Satisfacción de la Atención Ambulatoria Oncológica. Resultado un 99% de pacientes percibe regular calidad de atención; mientras un 50% se sienten satisfechos. Llegando a la conclusión si existe relación significativa entre calidad de atención de enfermería y satisfacción en los pacientes oncológicos.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Calidad de Atención de Enfermería

2.2.1.1 Definición de la Calidad de Atención de enfermería

Se define como atención individualizada, familiar y centrada en la comunidad caracterizada por una seguridad, eficiencia, asequibilidad, eficiencia y equidad de acceso óptimas. El cumplimiento de estas funciones viene determinado por la disponibilidad de los servicios y su adecuada organización y gestión para mejorar la calidad en la en la prestación de los servicios de salud requiere cambiar y fortalecer los sistemas de salud (16).

Para Donabedian, una atención de salud de calidad es aquella en la que las necesidades de salud de las personas o población (educativas, preventivas, recuperativas y

rehabilitación) se identifican de manera integral, precisa y se asignan los recursos en el momento oportuno , además asegura que la calidad es la percepción que tiene el cliente y/o familia sobre el producto o servicio lo que permite determinar en qué medida el producto o servicio satisface las necesidades en el consumidor ,por ello precisa que para medirla calidad de atención se debe dar importancia a dos componentes ,dimensión interpersonal y dimensión confort (17).

La calidad de atención que se brinda en el servicio hospitalario por parte del trabajador de la salud se define a la ayuda humana, oportuna, constante, eficiente y continua siendo personalizada que brinda la enfermera; plasmándose en la calidad humana que brinda en su trato, amabilidad, cordialidad, individualidad y respeto en la atención del usuario de acuerdo con las normas establecidas y definidas en la práctica profesional, competente y responsable (18).

2.2.1.2 Teoría de Enfermería

En la teoría de Hildegard E. Peplau sobre Relaciones Interpersonales , refiere que se debe “desarrollar una relación interpersonal entre enfermería - paciente”, se basa a una interacción recíproca entre dos o más personas; tienen como requisito indispensable la comunicación donde permitirá al personal de la salud tomar acciones que permita brindar una atención oportuna ,personalizada y de sentido humanitario al paciente cuando acuda o solicite un servicio, considerándolo un ser Biopsicosocial que está en continuo desarrollo ,que a través de las relaciones interpersonales los trabajadores de la salud pondrán responder a sus necesidades , siendo el conocimiento parte de las actividades o funciones que ejerce la enfermera (19).

Peplau considera que la comunicación en el área de enfermería es una herramienta muy valiosa ya que a través de ella, el profesional podrá establecer vínculo con el paciente, donde la enfermera conoce sus necesidades y aplica los cuidados acordes con sus demandas siendo muy útil la interrelación enfermera – paciente, ya que va a influir en la salud o el bienestar de éste, a través de como el paciente percibe la calidad del servicio brindado por el profesional de enfermería (20).

2.2.1.3 Dimensiones de la Calidad de Atención

a. Dimensión Interpersonal

Se define como relación que tenemos con las personas en nuestro alrededor, la necesidad de relacionarse con los demás con las cuales compartimos alegría, inquietudes, logros, etc., además descubrimos que con algunas personas tenemos apatía y con otras no (21).

La relación interpersonal se basa en la unión de dos personas, siendo la enfermera-paciente, cuyo pilar principal es la comunicación, necesaria que deben tener los profesionales de la salud para poder brindar una atención con calidad. El trato que nosotros brindemos en cada momento a través de las intervenciones de enfermería es importante porque toda persona que llegue o acuda a nuestro servicio merece la comprensión, el apoyo, la discreción, confianza, el cuidado, la responsabilidad, la empatía, por parte del trabajador de la salud, generando una buena relación interpersonal (22).

b. Dimensión Confort

El ser humano tiende a buscar el confort en todo momento, es todo aquello que brinda comodidades y genera en los usuarios bienestar, como algún objeto físico (un sillón, un colchón, etc.). El confort, se refiere a los objetos o elementos del entorno en los que el paciente está presente durante su estadía hospitalaria brindando comodidad y al mismo tiempo genera en el paciente un mejor bienestar, para su pronta recuperación. Las acciones o intervenciones que realice enfermería deben estar enfocadas en aumentar el confort y cuidado del usuario, para el paciente se sienta como en casa (23).

2.2.2 Satisfacción del paciente

2.2.2.1 Definición de Satisfacción del paciente

Es la complacencia de los pacientes basado en los resultados de la atención brindada por el trabajador de la salud. La satisfacción del paciente debe ser el objetivo primordial para los profesionales de la salud y el estándar en la cual se midan los resultados y sus intervenciones (24).

Para medir el nivel o grado de cumplimiento en las necesidades y las expectativas del paciente en relación al servicio recibido, dando como resultado un paciente satisfecho o insatisfecho. Una insatisfacción se refiere cuando el servicio brindado, es percibido o no logro alcanzar por parte del paciente las expectativas mínimas y para que se sienta satisfecho, es porque llego a percibir alcanzando un grado de placer y gusto llegando a superar sus expectativas con respecto al servicio recibido (25).

2.2.2.2 Teoría de Enfermería

La teorista Virginia Henderson, considera las necesidades humanas, desde la perspectiva biológica, emocional y espiritual; así mismo afirma que el individuo es un ser que necesita satisfacer todas sus necesidades para sentirse una persona realizada, sin embargo, en ocasiones requiere de ayuda para lograrlo, correspondiendo esta labor a la enfermera. Desde su enfoque humanístico refiere que cuidar es ponerse en el lugar del otro, involucrando sentimientos, valores y una gran vocación. Del mismo modo, ayuda y conduce a la persona, en el restablecimiento de sus actividades para que pueda satisfacer sus necesidades fundamentales de forma independiente (26).

Henderson, refiere que las actividades de la enfermera se basan en cubrir las necesidades de los pacientes, a lo que Virginia Henderson denomina como cuidados básicos que la enfermera brinda basándose en un plan de cuidados elaborado en razón de las necesidades por satisfacer, este plan de cuidados se rige a la independencia que tenga el paciente, de esta forma, describe el actuar de la enfermera en tres niveles de intervención; en el primero la enfermera cumple el rol de sustituta, cuando la capacidad de autocuidado del paciente es nula; en el segundo la enfermera cumple el rol de ayuda, cuando el paciente está en condiciones de satisfacer sus necesidades y la enfermera apoya en aquellas que él no puede; y finalmente, en el tercero cumple el rol de compañera, cuando el paciente puede valerse por sí mismo y la enfermera lo acompaña educando (27).

Virginia Henderson enfoca su teoría principalmente en el cuidado basado en las necesidades humanas, que las clasifica en 14; su modelo define la necesidad de satisfacer todo aquello que el ser humano considera como algo vital para mantener su vida y bienestar (26).

2.2.2.3 Dimensión de Satisfacción

a. Dimensión Confiabilidad

Es la capacidad brindar servicios de forma creíble en el tiempo indicado de manera precisa y oportuna. Esto se relaciona en la implementación de nuestros servicios y del cumplimiento de los acuerdos y/o contrato, y como cumplimos nuestras promesas hechas a nuestros pacientes o usuarios (28).

La calidad de la atención de enfermería se define como la prestación de los cuidados de ayuda humanizada siendo estos de manera individualizada, oportuna, eficaz y continúa reflejándose en la amabilidad y cordialidad, sin embargo, confiabilidad significa cumplir las promesas hechas por la institución que presta servicios de salud o empresa que se compromete a brindar servicios de manera confiable, honesta y con credibilidad, así mismo se puede decir que funcionara el producto será sin riesgo o causar accidentes en las condiciones de siendo seguro ,preciso y de forma digna demostrando que los servicios ofrecidos a los pacientes o usuarios durante tiempo de su estancia garantice la confianza para futuros resultados (29).

b. Dimensión Validez

Es la capacidad para cuantificar y medir de manera adecuada el instrumento a través de sus características para el cual ha sido diseñado , se refleja como el instrumento se ajusta a las necesidades de la investigación ; por ello la validez y la confiabilidad son inherentes a los constructos de investigación para garantizar que las herramientas y la información recopiladas tengan la exactitud ,precisión y consistencia para hacer generalizaciones de los resultados obtenidos mediante el análisis de las variables de estudio (30).

c. Dimensión Lealtad

Conjunto de capacidades que son identificados en los profesionales por su destreza, habilidad, conocimiento, aptitud, valores donde se asocia la calidez, eficacia y satisfacción en relación con la prestación de los servicios de salud, con ello el calificativo de competencia está asociado por su conocimiento y aptitudes para ejercer el criterio en la competitividad en el servicio de la salud (31).

2.2.3 Servicio de emergencia

Es un ambiente o entorno debidamente implementado de materiales y equipos médicos, atendidos por profesionales (doctores, licenciadas de enfermería y técnicos de enfermería), quienes realizan actividades o procedimientos en pacientes que requiere una atención inmediata para salvaguardar y proteger la vida de las personas. El servicio consta de triaje, unidad de Shock trauma, tópico de emergencia y sala de observación (32).

Los profesionales que conforman el equipo de emergencia son los responsables de evaluar a los pacientes que acuden en una condición de riesgo que comprometen entre la vida y la muerte, comprometidos en planificar el tratamiento y la atención necesaria para reducir las complicaciones en su estado de salud (32).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis General

Hi: Existe relación existente estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia del Instituto Especializado de Lima, 2023.

Ho: No existe relación existente estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia del Instituto Especializado de Lima, 2023.

2.3.3 Hipótesis específica

Hipótesis específica 1

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en servicio de emergencia del Instituto Especializado de, Lima, 2023.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia del Instituto Especializado de Lima ,2023.

Hipótesis específica 2

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión confort de la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia del Instituto Especializado de Lima, 2023.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión confort de la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia del Instituto Especializado de Lima, 2023.

3. METODOLOGIA

3.1. Método de la investigación

Se empleará el método hipotético deductivo siendo una técnica de análisis para obtener o deducir conclusiones lógicas, es decir se aplicará principios en ideas generales que permita obtener conclusiones específicas y válidas para el presente estudio de investigación (33).

3.2. Enfoque de la investigación

Es cuantitativo ya que utilizara la recolección de datos cuantificables mediante instrumentos conformado por preguntas (encuestas) para comprobar la hipótesis formulada en la investigación, con el propósito de medir a través de números para realizar análisis estadístico para proceder a llegar a conclusiones sobre la investigación (34).

3.3. Tipo de investigación

El estudio corresponde al tipo aplicada , utiliza el conocimiento teórico con la finalidad de aplicarlo en la práctica para seguir manteniendo los estudios científicos cuyos resultados permitan dar solución a los problemas reales de la sociedad de una forma rigurosa, organizada y sistémica (35).

3.4. Diseño de la investigación

La investigación será no experimental y observacional donde describen tal y como se encuentra la población en la investigación de estudio (36).

El nivel de la investigación es correlacional su propósito es medir el grado de asociación entre dos variables de investigación (36).

Siendo de corte trasversal porque recopila información en un único momento utilizando instrumentos (37).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población: Sera conformado 225 pacientes que acudirán al servicio de emergencia del Instituto Especializado de Lima, 2023.

La muestra: Estará representada de 142 pacientes que acuden al servicio de emergencia del Instituto Especializado de Lima, 2023.

El muestreo: Se aplicará el muestreo probabilístico aleatorio simple, aplicando la formula:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{e^2 (N-1) + z^2 p q}$$

Donde:

n: tamaño de muestra

p: porción de pacientes que espera que se encuentren insatisfechos,
p= 0.5

q: proporción de pacientes que espera que se encuentren satisfechos, (1-p) q=0.5

e: error estándar, e =0.5

z: valor de “z” para el intervalo de confianza 95% el valor de “z” es igual a 1.96.

N: población atendidos durante el servicio de emergencia, n=225

Aplicando la formula seria:

$$n = \frac{(1.96 z^2 \cdot 6)^2 * 0.5 * 0.5 * 225}{(0.05)^2 (225-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 142$$

Criterios de Inclusión:

- Paciente orientados en tiempo, espacio y persona.
- Pacientes mayores de 18 años de ambos sexos (varones y mujeres) que acuden al servicio de emergencia.
- Paciente que firme el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión:

- Pacientes con algún problema mental (desorientado en tiempo, espacio y persona) y/o problemas de lenguaje.
- Pacientes varones y mujeres menores de 18 años.
- Paciente que no estén de acuerdo en colaborar en el desarrollo del estudio.

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala, de medición | Escala valorativa (Niveles o rangos) |
|--------------------|--|--|----------------------------------|--|---------------------|---|
| V2 Satisfacción | Se considera como la asistencia del profesional de la salud como resultado de la complacencia en relación a las expectativas y percepciones en los pacientes, con el servicio recibido (39). | Son las expectativas y percepción general que cubren las necesidades, físicas como emocionales que el profesional de enfermería brinda a los pacientes a quienes se les medirán las dimensiones conformado por la comunicación, credibilidad competencia, cortesía responsabilidad y seguridad, a través de la encuesta "Satisfacción del paciente". | Confiablez validez Lealtad | -Responsabilidad -Seguridad -Genera confianza -Explicación adecuada -Uso de material adecuado -Tiempo de espera -Satisfacción -Respeto -Motivación -Comprende la información recibida | Ordinal | -Alto 73 - 100 -Media 47 – 72 -Baja 20 - 46 |

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se utilizará como técnica la encuesta para ambas variables para la recopilación de la información sobre el estudio.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Cuestionario calidad de atención de enfermería

Se empleará el cuestionario como instrumento que será la “Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia”, creada por Romero Ameri, Liliam Claudia, modificada por Lizana D., Piscoya F., Quinchiz S., en 2018, para una investigación realizada en Perú, con la finalidad de medir la atención de la calidad que brindan las enfermeras en pacientes que llegar a recibir una atención en la institución prestadora de salud (40).

Se encuentra estructurado en una escala tipo Likert conformado por 19 ítems con 3 alternativas, la escala evalúa dos dimensiones relacionado sobre lo interpersonal (enfermera - paciente) consta de 9 ítems, confort que consta de 10 ítems, todo ello brinda 38 puntos, el proceso tiene una duración de 15 minutos.

Cada respuesta tiene un puntaje y se clasifica en:

Nunca = 0 punto

A veces = 1 punto

Siempre = 2 puntos

El cuestionario está conformado por la escala de medición ordinal establecido por niveles o rangos donde se asignan un valor numérico:

Malo 0-19

Regular 20-28

Bueno 29-38

Cuestionario Satisfacción del paciente

Se aplicará la encuesta “Satisfacción del paciente”, creado por Hidalgo Diana (2018), fue modificado por Lluén Sonia (2023), en una investigación peruana que permitirá mediar la evaluación con relación a la satisfacción que percibe el paciente sobre la atención reciba dentro del servicio en emergencia (41).

El instrumento se encuentra estructurado está conformado por 20 preguntas, la escala evalúa tres dimensiones, confiabilidad con 8 ítems, validez consta 7 ítems, lealtad 5 ítems, todo ello brinda 100 puntos, el proceso tiene una duración de 15 minutos.

Para cada pregunta se le asignó un puntaje según la clasificación de

Totalmente en desacuerdo = 1 punto

En desacuerdo = 2 puntos

Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 puntos

De acuerdo = 4 puntos

Totalmente de acuerdo = 5 puntos

El cuestionario conformado por una escala de medición ordinal siendo los niveles o rangos asignados por un valor numérico:

Alto: 73-100

Media: 47-72

Baja: 20-46

3.7.3. Validación,

Validación del cuestionario para el estudio de Calidad de atención de enfermería

Para la validación realizada por Lizana, estuvo conformado por juicio de expertos de 7 profesionales, quienes concluyeron que el cuestionario está estructurado adecuadamente dentro de las propiedades psicométricas (40).

Validación del cuestionario para el estudio de Satisfacción del paciente

Para la validez creada por Hidalgo Diana (2018), fue modificado por Lluén Sonia (2023) , estuvo conformado a través de la evaluación de por 5 juicios de expertos, quienes brindaron mayor calidad al instrumento a través de la prueba Binominal , siendo el valor 0,0312 concluyeron los jueces que si hay concordancia (41).

3.7.4. Confiabilidad

Se utilizó el valor de alfa de Cronbach de 0.91 para determinar la confiabilidad del instrumento de calidad sobre la atención de enfermería, que es excelentemente confiable (40)

Para el segundo instrumento de satisfacción del paciente, se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.815 para una muestra, considerándose confiable (41).

3.8. Plan de Procesamiento y análisis de datos

Autorización y coordinación previa para el relevamiento de data

Se presentará en primera instancia el proyecto para su aprobación al Comité de Ética de la universitaria Norbert Wiener.

Con la autorización respectiva, se emitirá mediante un documento dirigido al director del Instituto especializado en oncología para el permiso correspondiente, para la accesibilidad del ingreso a dicha institución. Así mismo se realizarán las coordinaciones con la enfermera jefe del servicio de emergencia para la aplicación de los cuestionarios.

Se les informará a los pacientes para que participen de la investigación la firma de un consentimiento informado para cada instrumento tendrá la duración de 15 minutos la información obtenida será estrictamente confidenciales.

Análisis de recolección de datos

La información obtenida será ingresada a una matriz diseñada en el programa Microsoft Excel ayudado de un software estadístico SPSS versión 21, estarán estadísticamente representado en tablas y gráficos para el análisis e interpretación.

3.9. Aspectos éticos

Para el estudio se tendrá en cuenta, principio de confiabilidad de los pacientes que van a participar en dicha investigación. Así mismo se ejecutará cuatro principios éticos siguientes:

Principio de justicia

Los participantes del presente estudio serán tratados con respeto y cordialidad, así mismo serán tratados todos por igual, sin ninguna discriminación o preferencia.

Principio de autonomía

Principio ético de individualidad de libertad en las tomas de decisiones para el presente estudio se respetó la libre voluntad en la decisión de la participación de los pacientes. Así mismo se le informará a cada paciente la finalidad y los objetivos para luego solicitar su participación a través de un consentimiento informado para la investigación.

Principio de beneficencia

La información recolectada en esta investigación será de beneficio para los pacientes y la institución donde los resultados obtenidos se entregarán al área de calidad a efecto que diseñen intervenciones de mejora de la calidad en la atención que brinda la enfermera.

Principio de no maleficencia

Se informará a cada paciente encuestado que durante su participación del estudio de investigación no implicará algún riesgo en su salud e integridad individual y de sus integrantes.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Cronograma de actividades

| ACTIVIDADES | 2023 | | | | | |
|--|-------|---------|-------|-------|------|-------|
| | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO |
| Identificación del Problema | X | | | | | |
| Búsqueda bibliográfica | X | | | | | |
| Situación problemática | X | | | | | |
| Marco teórico y antecedentes | | X | | | | |
| Importancia y justificación, de la investigación | | X | | | | |
| Objetivos de la investigación | | X | | | | |
| Enfoque y diseño de investigación | | | X | | | |
| Población muestra y muestreo, | | | X | | | |
| Técnicas e instrumentos de recolección de datos | | | X | | | |
| Elaboración de los aspectos bioéticos | | | | X | | |
| Métodos de análisis de información | | | | X | | |
| Aspectos administrativos del estudio | | | | | X | |
| Elaboración de los anexos | | | | | X | |
| Aprobación del proyecto | | | | | | X |

4.2 Presupuesto

Presupuesto detallado

| MATERIALES | 2023 | | | | | | TOTAL S/. |
|-------------------------------|-------------|------------|-----------|-----------|-------------|------------|--------------|
| | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | |
| Equipos | | | | | | | |
| USB | 45 | | | | | | 45 |
| Memoria externa portátil | 300 | | | | | | 300 |
| 1 impresora | 800 | | | | | | 800 |
| Útiles de Escritorio | | | | | | | |
| Hojas Bond A4 | 30 | 30 | | | 30 | 30 | 120 |
| Bolígrafos | | | | | 10 | 5 | 15 |
| Material bibliográfico | | | | | | | |
| Libros | | 50 | | | | | 50 |
| fotocopias | 30 | | 30 | | | | 60 |
| Impresiones | | | | | 50 | 50 | 100 |
| Recursos Humanos | | | | | | | |
| Estadístico | | | | | 300 | 300 | 600 |
| Digitador | | | | | 200 | 200 | 400 |
| Otros | | | | | | | |
| Trasporte | | | | | 250 | | 250 |
| Alimentación | | | | | 350 | | 350 |
| Internet | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 360 |
| Total | 1265 | 140 | 90 | 60 | 1250 | 645 | 3,450 |

5. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. Ministerio de Salud. Análisis de la Situación del Cáncer en el Perú. [Internet] 2018 [acceso 10 de noviembre 2021] 163: 12-14. Disponible en:
<https://www.dge.gob.pe/portal/docs/tools/teleconferencia/2021/SE252021/03.pdf>
2. Naciones Unidas. Cáncer. [Internet].2021[acceso 16 de noviembre 2021] Disponible en: <https://news.un.org/es/story/2021/02/1487492>
3. Vallejo Sologuren C. Situación del Cáncer en el Perú. Diagnóstico. [Internet] 2020 [acceso 10 de noviembre 2021] Vol.59(2):77-85 Disponible en:
<http://142.44.242.51/index.php/diagnostico/article/view/221/225>
4. Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades. Situación del cáncer en el Perú, 2021 [Internet]2020[acceso 16 de noviembre 2021]. Disponible en: <https://www.dge.gob.pe/portal/docs/tools/teleconferencia/2021/SE252021/03.pdf>
5. Ley que fortalece la lucha contra el cáncer y crea las áreas de oncología en los hospitales del MINSA y ESSALUD. Perú. Ley N°3118/2022-CR, (20/09/22)
6. Diario el Peruano. Dia mundial de lucha contra la enfermedad del cáncer. [Internet] Perú; publicado el 22/02/2022. [acceso 16 de noviembre 2021] Disponible en:
<https://elperuano.pe/noticia/138721-mas-de-17000-nuevos-casos-de-cancer-se-registraron-en-el-2021/>
7. Alva Mayuri C. Enfermería desde la percepción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Rev. De Ciencia de Salud (Perú), 2012; 22(4)
8. Morales E. Percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia en el Centro de Salud Pueblo, Huaraz. [Tesis

de Post grado en Especialista en Enfermería en Emergencia y Desastres]. Perú; Universidad Autónoma de Ica ;2015.

9. Huarcaya R. Percepción de la calidad de Atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas [Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Administración de Empresas]. Perú; Universidad nacional José María Arguedas ;2015.

10. Roció N., Siempira C., Soriano M. Nivel de satisfacción de usuarios del servicio de urgencias, en el Hospital Universitario de la samaritana. [Tesis para optar el título de especialidad de Especialización en Gerencia de la Calidad y Auditoria en Salud]. Colombia: Universidad Cooperativa De Colombia;2019.

Disponible en:

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/9a54e489-6e62-49a6-b993-4f5674964317/content>

11. Franco A. Calidad de Atención de Enfermería y su efecto con la Satisfacción de los pacientes en MEDIGLOBAL S.A.[Internet]. [Tesis para optar el título de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud]. Ecuador; Universidad Católica de Guayaquil; 2019.

Disponible en:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13165/1/T-UCSG-POS-MGSS-184.pdf>

12. Tamayo M. Calidad en los servicios de enfermería relacionada al grado de satisfacción del paciente hospitalizado en Instituciones de Mediana Complejidad, del Ministerio de Salud Pública, Hospital Universitario de Guayaquil. [Internet]. [Tesis para optar el grado académico de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil;2019

Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12236>

13. Torres S. Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José. [Internet]. [Tesis de Licenciatura en Enfermería]. Cusco: Universidad Autónoma de Ica: Facultad;2021 Disponible en:
<http://repositorio.autonomaieca.edu.pe/bitstream/autonomaieca/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
14. Flores F. Calidad de la Atención y Grado de Satisfacción de los pacientes Hospitalizados en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas - Trujillo. [Internet]. [Tesis de Maestría En Gestión de los Servicios de la Salud]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo;2020 Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48434/Flores_FMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Cervantes T., Lima K. Calidad de atención de enfermería y satisfacción en pacientes oncológicos con quimioterapia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Concepción. [Tesis para optar el Título Profesional de Enfermería] Preu: Universidad Rossveelt ;2022.
16. Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud.” Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de la salud”. [Internet]2021[acceso 1 de diciembre 2021] Disponible en:
<https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
17. Esperanza J. Recordando a Avedis Donabedian. Tres lustros después. Calidad de la atención médica. Revista Médica. [Internet] 2017; 6. (1):54-58 Disponible en:
<https://medicinainvestigacion.uaemex.mx/article/view/18983/14041>
18. Ramírez P., Perdono R. y Galán, G. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos. Revista de Enfermería [Internet], 2013 ;31(1): 42-51. Disponible en:

<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/74324/42182-194384-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

19. Mastrapa Y, Gibert-Lamadrid M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Revista Cubana de Enfermería*. [Internet] 2016 [acceso 1 de diciembre 2021] Vol.32 (4): Disponible en:
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
20. Ballón A., Escalante R., Huerta A. Relación Enfermera-Paciente según la Teoría de Hildegard Peplau en el Servicio de Centro Quirúrgico de un Hospital Nacional. [Internet]. [Trabajo de Investigación para optar el título profesional de Especialista en Centro Quirúrgico]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia ;2016 Disponible en:<https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/381/Relaci%C3%B3n%20enfermerapaciente%20seg%C3%BAAn%20la%20teor%C3%ADa%20de%20Hildegard%20Peplau%20en%20el%20servicio%20de%20centro%20quir%C3%BArgico%20de%20un%20Hospital%20Nacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Habilidad Interpersonales en el Desarrollo Profesional. Universidad Internacional de Valencia. [Internet]. 2020[acceso 1 de diciembre 2021] España. Disponible en:
<https://www.coursehero.com/file/42443199/DIMENSION-INTERPERSONALpptx/>
22. Roque J., García B., Reátegui M. Satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia adulto de la Clínica Jesús del Norte – Lima. [Tesis para optar el Título de especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres]. Perú: Universidad Nacional del Callo;2019.
23. González Gómez A., Montalvo Prieto A. y Herrera Lían A. Comodidad de los pacientes hospitalizados en unidades de cuidado intensivo e intermedio. *Enfermería Global* [Internet]2016; 16 (1): 266–294. Disponible en:
<https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v16n45/1695-6141-eg-16-45-00266.pdf>

24. Deza L. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el puesto de salud Huaca Pando - Lima. [Tesis para optar el grado académico de especialista en Emergencia y Desastres]. Perú; Universidad Nacional Mayor de San Marcos;2014.
25. Parra P. et al. Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios. [Internet]2012. Revista Gac Sanit. Vol. 26, (2):159-165
Disponibile en:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112012000200011
26. Raile M, Marriner A. Modelos y teorías de enfermería. 9ª edición. Ed. España: Elsilver. 2018.
27. Silva J., Soles R. Satisfacción del paciente en post operatorio mediato con el cuidado enfermero basado en la Teoría de Virginia Henderson. [Internet]. [Tesis para optar el Título de Licenciada de Enfermería] Perú: Universidad Privada Antenor Orrego; 2019.
Disponibile en:
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5303/1/RE_ENF_STEPHANI E.SILVA_LALY.SOLES_SATISFACCION.PACIENTE_DATOS.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5303/1/RE_ENF_STEPHANI_E.SILVA_LALY.SOLES_SATISFACCION.PACIENTE_DATOS.pdf)
28. Mercado L, Soriano S. Calidad en la consulta domiciliaria basado en el instrumento care- q-caring assessment instrument que mide la satisfacción del usuario en enfermería [Tesis de Especialización]. Bogotá: Universidad Santo Tomás; 2018.
Disponibile en:
[https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/12440/2018lauramercado .pdf?sequ ence=1&isAllowed=y](https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/12440/2018lauramercado.pdf?sequ ence=1&isAllowed=y)
29. Ramírez P., Perdonó R. y Galán, G. Evaluación, de la calidad del, cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos. Revista de Enfermería [Internet], 2013 Vol. 31(1): 42- 51.
Disponibile en:

<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/74324/42182-194384-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

30. Contreras M. Validez de los instrumentos. Educapuntos [Internet] 2019 [Acceso 17 de enero 2024]
Disponible en: <https://educapuntos.blogspot.com/2015/03/validez-y-confiabilidad-ejemplos.html>
31. Hernández C, Prieto A, Hernández C. Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. Rev. Impacto Científico [Internet] 2017. Vol. 12(2):127-141.
Disponible en: <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/issue/view/3563>
32. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud de los servicios de emergencia NTS N°042 – MINSA/DGSP-V01. Perú. Disponible en:
https://www.insm.gob.pe/departamentos/emergencia/archivos/RM386-2006_emergencias.pdf
33. Canelo J, Sardon M, Iglesias H. Metodología de investigación en salud laboral. Med Segr Trab [Internet] 2018 [acceso 21 de noviembre del 2022]; 57(4):192-200.
Disponible en:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2010000400009
34. Lumbraes B., Rondo E., Ruiz T. Como elaborar un proyecto en ciencias de la salud [Internet] Barcelona. Quaderns de la Fundació Dr. Antoni Esteve .2018 [acceso 21 de noviembre del 2022]. Disponible en:
<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/74447/1/Cuardeno43.pdf>

35. Hernández R., Mendoza C. Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill. 2018. 714 p.
36. Hernández R., Mendoza C. Metodología de la Investigación. 6ª. Ed. México: McGraw-Hill; 2020. 752 p.
37. Pimienta J. Metodología de la investigación. México: Pearson.2018.188p.
38. Morales E. Percepción del usuario respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia en el Centro de Salud Pueblo, Huaraz [Tesis de Post grado en Especialista en Enfermería en Emergencia y Desastres]. Perú; Universidad Autónoma de Ica ;2015
39. Ortega G., Rojas J., Vargas B. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un hospital nacional. [Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres]. Perú; Universidad Peruana Cayetano Heredia ;2019.
Disponible en:
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
40. Lizana D., Piscoya F., Quinchiz S. Calidad de Atención que brinda el profesional de enfermería en el ser vicio de emergencia de un Hospital de Lima [Trabajo académico para optar el título de Especialista en Emergencias y Desastres]. Perú; Universidad Cayetano Heredia ;2018 Disponible en:
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
41. Lluén Sonia. Calidad del cuidado y nivel de satisfacción de pacientes oncológicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. [Tesis Para optar el grado académico de Maestro en Ciencias de Enfermería con mención en Gerencia de los

Cuidados de enfermería]. Perú; Universidad Privada Norbert Wiener; 2023

Disponible

en:

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9938/T061_1662

[8994_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9938/T061_1662/8994_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL PACIENTE ONCOLOGICO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL INSTITUTO ESPECIALIZADO DE LIMA, 2023

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Diseño metodológico |
|---|---|--|--|--|
| <p>Problema general: ¿Cuál es la relación existente entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia del Instituto Especializado de Lima, 2023?</p> | <p>Objetivo general: Determinar la relación existente entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia del Instituto Especializado de Lima, 2023</p> | <p>Hipótesis general: Existe relación existente estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia del Instituto Especializado de Lima, 2023.</p> | <p>Variable 1: Calidad de atención de enfermería</p> <p>Dimensiones: - Interpersonal - Confort</p> | <p>Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Método: Hipotético Deductivo Diseño: No experimental, observacional, correlacional, y corte trasversal.</p> |
| <p>Problema específico: PS1: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia del Instituto Especializado de Lima, 2023?</p> | <p>Objetivo específico: OE1: Determinar la relación existente entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico emergencia del Instituto Especializado de Lima, 2023</p> | <p>Hipótesis nula: No existe relación estadísticamente significativa entra la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico el servicio de emergencia del Instituto Especializado de Lima, 2023</p> | <p>Variable 2: Satisfacción del paciente</p> <p>Dimensiones: -Confianza -Validez -Lealtad</p> | <p>Poblacion: 225 pacientes que acuden al servicio de emergencia del Instituto especializado</p> <p>Tamaño de la muestra: 142 pacientes, siendo el muestreo probabilístico aleatorio simple.</p> |

PS2: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión confort de la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia del Instituto especializado de Lima ,2023?

OE2: Determinar la relación existente entre la dimensión confort de la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico.

Hipótesis específica:

HE1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión interpersonal de la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia del Instituto Especializado de Lima,2023

HE2: Existe relación estadísticamente entre la dimensión confort de la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia del Instituto Especializado de Lima,2023.

ANEXO 2: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCION QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

Autor (a): LIZANA U., PISCOYA V., QUICHIZ C. (2018)

INSTRUCCIONES: Estimado usuario, el presente cuestionario es privado y anónimo; el propósito es determinar la relación existente entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia del instituto especializado de Lima, 2023, agradeceré la colaboración y su tiempo brindado, así mismo la información que Ud. Brinde será confidencial.

Lea detenidamente por cada pregunta y marque con una (X) la alternativa que considere correcta para Ud.

0. Nunca: Cuando nunca realiza la actividad.

1. Algunas veces: Cuando realiza la actividad de vez en cuando.

2. Siempre: Cuando la actividad lo realiza siempre para satisfacer sus necesidades.

DATOS GENERALES

- Edad.....años
- Sexo:
 - Femenino ()
 - Masculino ()
- Grado de instrucción:
 - Analfabeto ()
 - Primaria ()
 - Secundaria ()
 - Superior ()

| N° | DIMENSION INTERPERSONAL | NUNCA 0 | A VECES 1 | SIEMPRE 2 |
|----|---|--------------------|----------------------|----------------------|
| 1 | La enfermera (o) saluda al momento de ingreso al servicio y lo llama por su nombre. | | | |
| 2 | La enfermera (o) lo identifica con su nombre. | | | |
| 3 | La enfermera (o) le brinda información que Ud. necesita. | | | |
| 4 | La enfermera (o) se muestra dispuesta para ayudarlo. | | | |
| 5 | La enfermera (o) le brinda un trato amable. | | | |
| 6 | La enfermera (o) es respetuosa. | | | |
| 7 | La enfermera (o) responde con claridad acerca de sus dudas. | | | |
| 8 | La enfermera (o) lo mira cuando le habla y realiza gestos amables. | | | |
| 9 | La enfermera (o) respeta su intimidad. | | | |
| N° | DIMENSION CONFORT | NUNCA 0 | A VECES 1 | SIEMPRE 2 |
| 10 | La enfermera (o) acude al llamado oportunamente del paciente. | | | |
| 11 | La enfermera (o) considera sus creencias y costumbres. | | | |
| 12 | La enfermera (o) le hace sentir seguro demostrando conocimiento y habilidades profesionales. | | | |
| 13 | La enfermera (o) le explica con anterioridad la realización de un procedimiento y solicita autorización a Ud. y/o familiar. | | | |
| 14 | Durante su atención el cuidado de la enfermera (o) es constante. | | | |
| 15 | La enfermera (o) satisface sus necesidades. | | | |
| 16 | La enfermera (o) lo motiva a que comparta sus preocupaciones y temores. | | | |
| 17 | El ambiente donde Ud. Se encuentra se observa ordenado. | | | |
| 18 | Observa que la enfermera (o) se interesa por el ambiente este limpio. | | | |
| 19 | Se considera complacido con la atención prestada por parte de la enfermera (o). | | | |

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCION DEL PACIENTE
ONCOLOGICO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA**

AUTOR: Alfredo Arteaga (2003)

Modificado por: Lluén Sonia (2023)

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente por cada pregunta y marque con una (X) la alternativa que considere correcta para Ud.

| | |
|--------------------------------|---|
| Totalmente en desacuerdo | 1 |
| En desacuerdo | 2 |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 |
| De acuerdo | 4 |
| Totalmente de acuerdo | 5 |

| SATISFACCION DEL PACIENTE | | ESCALA | | | | |
|----------------------------------|---|---------------|----------|----------|----------|----------|
| Nº | DIMENSION CONFIABILIDAD | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Considera usted que la enfermera es responsable y cumple con sus horarios de trabajo | | | | | |
| 2 | La enfermera le brindó seguridad al momento de la atención | | | | | |
| 3 | La enfermera fue clara con el diagnóstico | | | | | |
| 4 | El Instituto tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente | | | | | |
| 5 | Se siente cómodo cuando le atiende la enfermera | | | | | |
| 6 | La enfermera la muestra un cuidado especial cuando lo examina | | | | | |
| 7 | La enfermera es carismática y usted se siente acogido en la atención | | | | | |
| 8 | La enfermera toma su tiempo para explicar que procedimientos le va a realizar | | | | | |
| | DIMENSION VALIDEZ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Cree usted que la enfermera realiza una atención adecuada | | | | | |
| 10 | Cree usted que el Instituto cuenta con los materiales e insumos que le garantice una buena atención | | | | | |
| 11 | Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo (más de 45 minutos) en la sala de espera | | | | | |
| 12 | Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por la enfermera | | | | | |
| 13 | La enfermera suele explicar en que consistirá el procedimiento antes de empezar | | | | | |
| 14 | Usted percibió que la atención recibida fue con calidad | | | | | |
| 15 | La enfermera es eficiente con su trabajo | | | | | |
| | DIMENSION LEALTAD | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Usted cumple con acudir a sus citas | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 17 | Usted participa activamente en las actividades de enfermería que organiza el Instituto | | | | | |
| 18 | Usted trata con respeto a la enfermera | | | | | |
| 19 | Usted comprende los límites que se brinda en la atención de enfermería | | | | | |
| 20 | Usted se encuentra motivado por la atención recibida | | | | | |

ANEXO 3: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Me dirijo a Usted con todo el respeto que se merece y saludarlo cordialmente, para informarle que estoy trabajando el presente proyecto de estudio cuyo objetivo es “Determinar la relación existente entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico en el servicio de emergencia”.

Como participante de la investigación le solicito que exprese sus respuestas de manera honesta y con sinceridad en el llenado de los cuestionarios.

La información recolectada servirá para beneficio exclusivo para la presente investigación, siendo ANONIMA y confidencial.

Al firmar, Usted comprende la importancia del proyecto de estudio y voluntariamente ha decidido participar.

Atentamente:

LIC. VANESSA ESQUIVEL DIESTRA.

HUELLA

Firma del Participante

Reporte de Similitud Turnitin

● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

| | | |
|---|--|-----|
| 1 | uwiener on 2023-11-18 Submitted works | 2% |
| 2 | uwiener on 2023-05-10 Submitted works | 1% |
| 3 | Universidad Nacional de Tumbes on 2019-07-24 Submitted works | 1% |
| 4 | repositorio.ucss.edu.pe Internet | 1% |
| 5 | uwiener on 2024-03-09 Submitted works | <1% |
| 6 | uwiener on 2024-02-23 Submitted works | <1% |
| 7 | uwiener on 2023-12-23 Submitted works | <1% |
| 8 | uwiener on 2023-05-19 Submitted works | <1% |